

BAB III

TINJAUAN UMUM INSTANSI TEMPAT PKPA

3.1 Sejarah/Riwayat

Kimia Farma merupakan perusahaan industri farmasi pertama di Indonesia yang didirikan oleh Pemerintah Hindia Belanda tahun 1817. Awalnya perusahaan ini bernama NV Chemicalien Handle Rathkamp & Co. Adanya kebijaksanaan nasionalisasi atas eks. perusahaan Belanda di masa awal kemerdekaan, pada tahun 1958, Pemerintah Republik Indonesia melakukan peleburan sejumlah perusahaan farmasi menjadi Perusahaan Negara Farmasi (PNF) Bhineka Kimia Farma. Tanggal 16 Agustus 1971, nama perusahaan berubah menjadi PT. Kimia Farma (Persero) karena bentuk badan hukum PNF diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT).

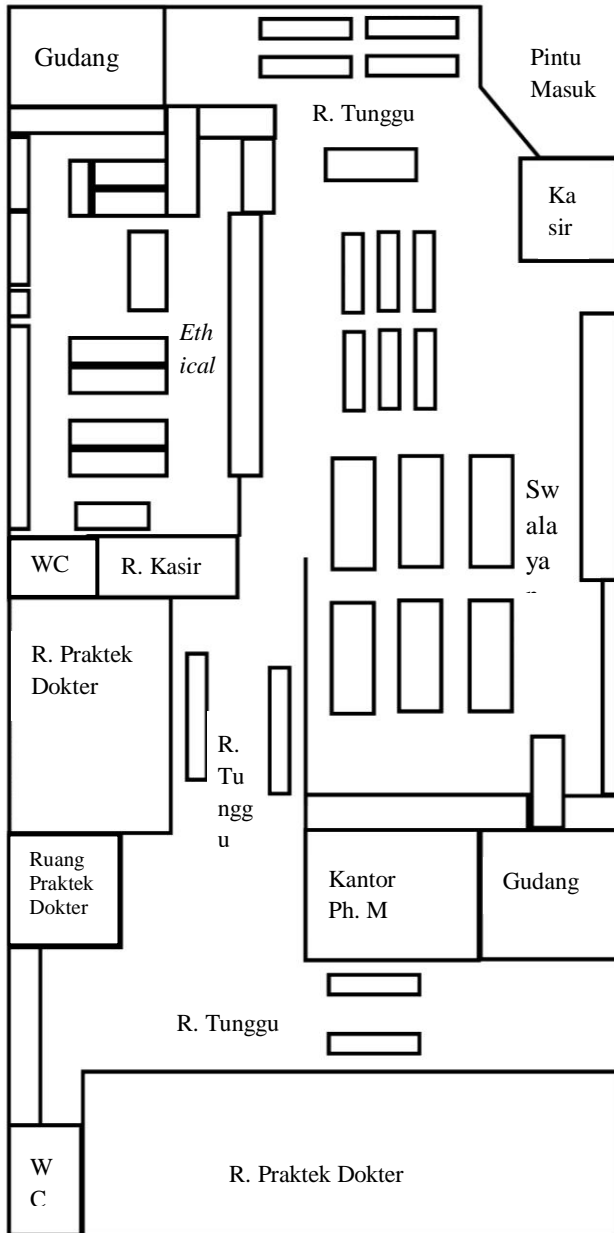
Tanggal 4 Juli 2001, PT. Kimia Farma (Persero) kembali mengubah statusnya menjadi perusahaan publik, PT. Kimia Farma (Persero) Tbk, selanjutnya penulisannya disebut Perseroan. Bersamaan dengan hal tersebut, Perseroan telah dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang kedua bursa sudah *merger* dan bernama Bursa Efek Indonesia). Berbekal pengalaman selama berpuluh tahun, Perseroan telah berkembang menjadi perusahaan dengan pelayanan kesehatan terintegrasi di Indonesia. Perseroan semakin diperhitungkan kiprahnya dalam pengembangan dan pembangunan bangsa, khususnya pembangunan kesehatan masyarakat Indonesia.

Apotek Kimia Farma merupakan anak perusahaan dari PT. Kimia Farma (Persero) Tbk. dan memiliki 620 apotek di seluruh wilayah Indonesia. PT. Kimia Farma memiliki kantor *Business*

Manager (BM) yang tersebar di seluruh Indonesia dengan jumlah 36 kantor. Di daerah Jawa Timur terdapat 5 kantor BM yang berlokasi di Surabaya, Malang, Jember, Sidoarjo, dan Gresik. Di Surabaya sendiri, kantor BM membawahi 24 apotek.

3.2 Lokasi dan Bangunan

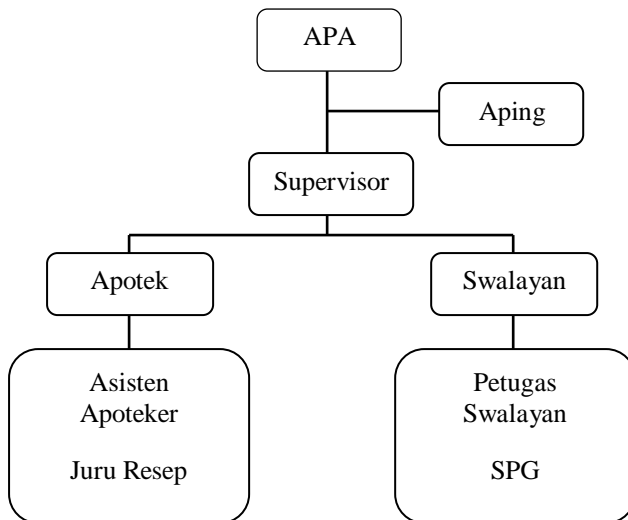
Lokasi Apotek Kimia Farma 45 berada di Jalan Raya Darmo No. 94 Surabaya. Lokasinya strategis karena berada di pusat kota, terletak di ujung persimpangan Jalan Kapuas dan Jalan Raya Darmo yang banyak dilalui kendaraan sehingga pengunjung dapat datang dari 2 arah, serta tersedia lahan parkir yang cukup luas. Apotek Kimia Farma 45 juga menyediakan 5 praktek dokter bersama yaitu dokter spesialis anak, spesialis kulit dan kelamin, spesialis telinga hidung dan tenggorokan-kepala leher, dokter spesialis syaraf dan dokter spesialis penyakit dalam. Terdapat juga swalayan apotek yang menyediakan berbagai jenis vitamin, obat-obat bebas, suplemen, alat kesehatan, susu, sabun, dan lain-lain. Disediakan juga ATM *center* di depan pintu samping apotek. Tersedia ruang tunggu untuk penebusan resep dan praktek dokter dalam ruangan ber-AC sehingga para pengunjung dapat menunggu dengan nyaman. Bagian obat-obatan apotek juga cukup luas dan penataan obat disusun berdasarkan kelas terapi atau bentuk sediaan yang ditata secara alfabetis. Tempat penyerahan dan konsultasi obat berada di ujung bagian apotek untuk mempermudah penyerahan. Denah untuk apotek Kimia Farma 45 dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Denah Apotek Kimia Farma 45

3.3 Struktur Organisasi dan Personalia

Pegawai yang bertugas di Apotek Kimia Farma 45 berjumlah 24 orang yang terdiri dari 1 orang Apoteker Penanggung Jawab Apotek (APA), 2 orang Apoteker Pendamping (Aping), 1 orang *Supervisor*, 7 orang asisten apoteker (AA), 2 juru resep, 2 orang petugas swalayan, 1 orang kasir, 6 orang SPG dan 2 orang petugas kebersihan. Struktur organisasi di Apotek Kimia Farma 45 seperti pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Apotek Kimia Farma 45

Apotek Kimia Farma 45 buka selama 24 jam di mana jam kerja pegawai dibagi menjadi 3 *shift*, yaitu:

- *Shift* pagi : 08.00-15.00
- *Shift* siang : 15.00-22.00
- *Shift* malam : 22.00-08.00

3.4 Tata Letak Ruang Apotek

Penataan ruang di Apotek Kimia Farma 45 sudah tertata dengan baik dan memudahkan pengunjung untuk mendapatkan pelayanan baik di bagian obat, swalayan, maupun tempat praktek dokter. Tata letak ruang di Apotek Kimia Farma 45 dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Swalayan
- b. Ruang tunggu
- c. Ruang penyimpanan obat dan peracikan
- d. Kantor Ph. M
- e. Ruangan praktek dokter
- f. Ruang tunggu bagi pasien dokter
- g. Toilet
- h. Gudang
- i. Mushola

3.5 Sarana Penunjang

Sarana dan prasarana yang terdapat di apotek Kimia Farma 45 untuk meningkatkan kenyamanan pasien antara lain :

1. Lemari penyimpanan obat, lemari es, lemari narkotika, kartu stok barang, label, etiket, kuitansi, plastik pembungkus, dll.
2. Komputer untuk meja kasir, komputer *server*, mesin jetset, printer, fax, dan telepon.
3. Meja peracikan, meja untuk menulis etiket/*copy* resep, meja kasir, dan meja penyerahan obat.
4. Peralatan peracikan seperti mesin *pulverer*, mortar, stamper, timbangan, wadah-wadah obat.
5. Mesin pembayaran dengan kartu dan mesin ATM.

6. Ruang ber-AC dan tempat duduk sebagai ruang tunggu.
7. Timbangan dan pengukur tinggi badan yang dapat digunakan pengujung.
8. Toilet yang bersih dan Mushola.
9. Loker untuk pelayanan 24 jam.

3.6 Sistem Manajemen di Apotek

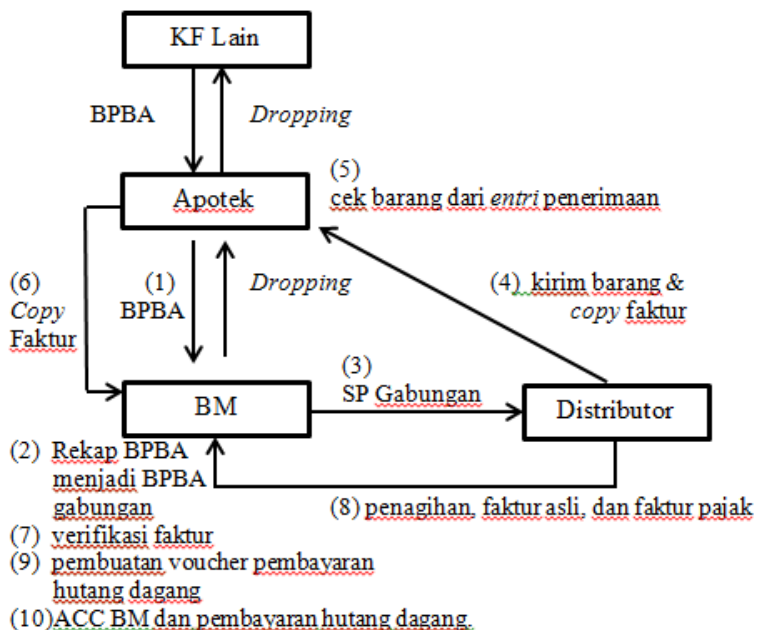
Manajemen merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dengan memadukan penggunaan ilmu dan seni untuk mencapai tujuan organisasi, yang dikenal sebagai *Planning-Organizing, Actuating-Controlling* (POAC) (Seto dkk, 2012). Sebagai seorang apoteker, apoteker harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjadi seorang manajer agar dapat mengelola apotek secara efektif dan efisien.

3.6.1 Perencanaan dan Pengadaan Barang

Perencanaan obat dimaksudkan untuk memutuskan obat apa yang akan dipesan agar stok obat di apotek tidak kosong dan mengurangi terjadinya penolakan resep. Beberapa hal yang dipertimbangkan dalam perencanaan barang adalah kecepatan penjualan (*fast moving* atau *slow moving*), obat yang diresepkan dokter sekitar, pola penyakit yang terjadi, dan stabilitas barang.

Pengadaan barang di Apotek Kimia Farma 45 sendiri akan dibuat pencatatan obat yang sudah/hampir habis stoknya pada buku defekta. Pemeriksaan tersebut dilakukan pada hari Selasa (*ethical*) dan Kamis (swalayan). Pencatatan pada buku defekta selanjutnya disusun menjadi Bon Permintaan Barang Apotek (BPBA). BPBA kemudian dikirimkan ke gudang BM Surabaya. Apabila gudang di

kantor BM masih memiliki stok obat sesuai BPBA, maka BM akan memberikan (*dropping*) obat tersebut ke Apotek Kimia Farma 45, namun bila tidak ada maka BM akan mengirimkan Surat Pesanan (SP) kepada PBF untuk mengirimkan obat yang dipesan langsung ke Apotek Kimia Farma 45. Jika apotek tidak memiliki stok obat-obatan yang diperlukan segera (*cito*), apotek bisa mengirimkan SP obat tersebut ke PBF melalui BM dan barang dapat dikirimkan pada hari itu juga. Cara lain untuk pengadaan yang memerlukan segera adalah melakukan pembebanan kepada apotek kimia farma lain yang masih memiliki persediaan obat yang diperlukan dan dapat memberikan obat tersebut ke apotek kimia farma yang memerlukan. Alur pengadaan barang dapat dilihat di gambar 3.3.



Gambar 3.3 Alur Pengadaan Barang Apotek Kimia Farma

Pengadaan obat golongan narkotika hampir sama dengan pengadaan obat biasa, hanya pada pemesanan obat narkotika tidak menggunakan BPBA namun menggunakan Surat Pesanan Narkotika model N-9 rangkap empat (putih, kuning, merah, dan biru). Surat pesanan tersebut ditandatangani oleh APA dan hanya memuat satu nama obat narkotika saja. Rangkap I (putih), II (kuning), dan III (merah) dari SP narkotika akan dikirimkan ke BM dahulu atau dikirimkan ke PBF Kimia Farma untuk meminta pengiriman obat, sementara lembar ke IV (biru) disimpan di apotek sebagai arsip apotek. Pengadaan obat psikotropika menggunakan SP Psikotropika yang juga ditandatangani oleh APA. Satu SP Psikotropika dapat memuat lebih dari satu macam obat asal berasal dari PBF yang sama.

3.6.2 Penerimaan Barang

Barang yang datang dari BM maupun PBF akan diperiksa kesesuaiannya dengan BPBA dan faktur. Pemeriksaannya meliputi nama obat, jumlah obat yang dipesan, kemasan dan kondisi obat, *expired date* (ED) obat, dan no batch. Barang akan dikembalikan apabila tidak sesuai dengan pesanan, memiliki ED dekat, atau obat dalam kondisi rusak. Faktur yang asli akan dibawa oleh pihak PBF sementara salinan faktur akan diberikan kepada apotek. Salinan faktur akan dimasukkan ke dalam komputer dan dikirimkan ke kantor BM untuk diverifikasi sebelum nantinya melakukan pembayaran ke PBF. Pembayaran dilakukan oleh BM yang mendapat faktur asli pengiriman, faktur pajak, dan jumlah tagihan dari PBF. Pihak BM akan memberikan tanda terima faktur dan menentukan tanggal jatuh tempo kepada PBF. Selanjutnya BM akan

membuatkan *voucher* pembayaran tagihan untuk melunasi pembayaran kepada PBF.

Obat kemudian akan disimpan didalam tempatnya dan ditulis jumlahnya di kartu stok. Sebelum memasukkan, sisa stok obat akan diperiksa dulu kesesuaiannya. Pada penulisan obat narkotik dan psikotropik, ditulis juga no *batch* obat pada kartu stok.

3.6.3 Penyimpanan dan Penataan Obat

Penyimpanan dan penataan obat di Apotek Kimia Farma 45 dibedakan berdasarkan kelas terapi, bentuk sediaan, obat generik, obat *fast moving*, narkotik-psikotropik, atau suhu penyimpanan yang kemudian disusun secara alfabetis.

Lemari obat narkotik-psikotropik berada di sudut ruangan dan hanya memiliki satu jalan masuk. Obat-obat psikotropika dan narkotika diletakkan di daerah yang tidak dapat dilihat oleh pengunjung, di mana lemari narkotika berada di lemari dengan kunci ganda dan tidak dapat dipindahkan. Penggunaan obat narkotik dan psikotropik akan dilaporkan tiap bulan tanggal 10 kepada BPOM, Dinas Kesehatan, dan Kimia Farma A (bagian narkotika).

Obat-obat *fast moving* dan generik berada di sebelah meja peracikan dan dekat kasir sehingga mudah dan cepat dalam pelayanan.

Obat-obatan yang dipisahkan berdasarkan kelas terapi antara lain obat yang mempengaruhi sistem saraf pusat, obat *musculoskeletal*, hormon, sistem imun dan alergi, nutrisi, vitamin-mineral, pernafasan, *gastro-hepato bilier*, *genito-urinary*, *cardiovascular & hematopoitic system*, antiinfeksi, dan sistem metabolisme-endokrin.

Obat-obatan dengan bentuk tetes mata, tetes hidung, *nebulizer*, salep, krim, sirup, *drop* sirup, injeksi, dan IV disendirikan tempatnya dan disusun secara alfabetis.

Obat-obatan yang memerlukan suhu penyimpanan dingin disimpan di dalam kulkas seperti obat bentuk *suppositoria*, insulin, probiotik, beberapa obat tetes mata dan tablet.

Obat yang dapat dijual bebas (OTC) ditempatkan pada bagian swalayan dan disusun berdasarkan khasiat farmakologisnya, bentuk sediaan, dan ukuran sediaan.

Obat tersebut ditempatkan dengan aturan FIFO (*First In First Out*) atau FEFO (*First Expired First Out*) untuk mencegah terjadinya obat kadaluarsa sebelum dijual.

Stok opname di Apotek Kimia Farma 45 dilakukan tiap 3 bulan sekali yaitu pada tanggal 1 bulan Januari, April, Juli, dan Oktober. Stok opname dilakukan untuk memeriksa jumlah stok obat yang tersisa serta memeriksa tanggal *expired date* dari obat. Obat yang sudah dekat tanggal kadaluarsanya saat dilakukannya stok opname akan ditandai dengan label merah atau diberi tulisan penanda pada tempat obat agar dijual lebih dahulu.

3.6.4 Pemusnahan Obat

Obat yang sudah *expired* akan dipisahkan dari lemari penyimpanan oleh karyawan apotek untuk dimusnahkan. Pemusnahan obat kemudian didokumentasikan dengan berita acara. Pemusnahan obat golongan narkotika dan psikotropika dilakukan dengan memanggil satu orang petugas Dinas Kesehatan sebagai saksi pemusnahan obat yang dilakukan di apotek sesuai dengan ketentuan pada undang-undang. Namun di Apotek Kimia Farma 45

belum pernah dilakukan pemusnahan obat narkotik dan psikotropik karena selalu terjual habis sebelum tanggal kadaluarsa terlewati.

3.6.5 Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan keuangan di apotek dibagi menjadi arus masuk dan arus keluar.

a. Arus Masuk

Uang yang masuk didapatkan dari hasil penjualan tiap harinya yang diterima oleh kasir meliputi pembelian tunai, kredit, dan kartu. Hasil pendapatan tiap *shift* dibuat Bukti Setoran Kas (BSK) dan nantinya dicocokkan dengan Laporan Ikhtisar Pembelian Harian (LIPH) untuk verifikasi keuangan. Hasil penjualan satu hari dikumpulkan di bagian keuangan dan disetorkan kepada pihak bank. Bukti setoran bank serta data verifikasi keuangan (*softcopy & hardcopy*) dikirimkan ke kantor BM. Pihak BM akan mencocokkan kembali LIPH di kantor administrasi BM. Hasil dari pemeriksaan LIPH akan dimasukkan ke jurnal kas/bank.

b. Arus Keluar

Arus keluar di Apotek Kimia Farma meliputi pembelian obat dan perbekalan farmasi sesuai kebutuhan serta biaya operasional seperti listrik, air, pajak, dan biaya lain yang berhubungan dengan perlengkapan apotek.

3.6.6 Administrasi

Administrasi yang dilakukan di Apotek Kimia Farma 45 antara lain:

- a. Kartu stok → mencatat jumlah masuk dan keluarnya barang beserta orang yang mengambil atau memasukkan.
- b. Buku *defecta* → mencatat jenis barang yang habis atau hampir habis untuk dilakukan pemesanan.
- c. BPBA (Bon Permintaan Barang Apotek) → daftar nama obat yang akan dipesan sesuai buku *defecta* dan dikirim ke BM.
- d. Bon beban → mencatat permintaan obat ke apotek Kimia Farma karena obat yang dibeli pasien tidak tersedia saat itu.
- e. Buku kekurangan obat → mencatat obat-obat yang diminta oleh pasien namun obat tersebut tidak tersedia di apotek.
- f. Lembar pelayanan swamedikasi → mencatat data pasien, keluhan, serta obat yang diberikan saat pelayanan swamedikasi.
- g. PMR → mencatat konseling yang diberikan kepada pasien yang mengalami sakit kronis.
- h. Buku *Homecare* → mencatat pasien yang memerlukan perawatan *homecare* serta pengobatan dan perkembangan pasien selama terapi.
- i. Daftar harga obat PLN → berisi nama obat yang bisa diberikan kepada pasien resep kredit serta harganya.
- j. Kumpulan resep yang telah dilayani oleh apotek, dikumpulkan sesuai dengan nomor urut dan diberi kode (tanggal, bulan, tahun) kemudian disimpan sebagai arsip.

Pengarsipan resep tunai dan kredit dipisahkan menjadi 2 arsip yang berbeda. Pengarsipan resep tunai dikelompokkan tiap 1 hari sementara resep kredit dikelompokkan tiap 1 bulan. Resep yang sudah dikelompokkan diurutkan menurut nomor resep kemudian dibendel menjadi satu dan ditulis tanggal resep di bagian depan. Untuk resep narkotika dan psikotropika diarsipkan tersendiri.

3.7 Pelayanan Kefarmasian di Apotek

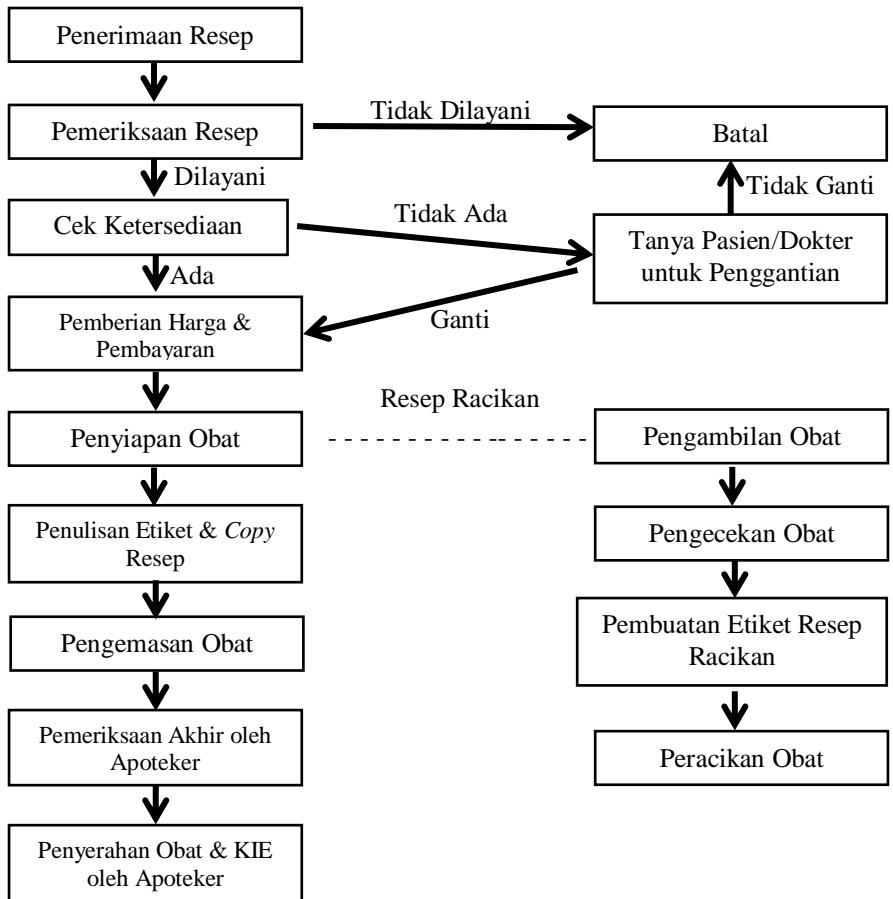
3.7.1 Pelayanan Resep di Apotek

Pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 45 ada pelayanan resep tunai dan non tunai (kredit). Pelayanan resep tunai merupakan pelayanan resep di mana pengunjung akan membayar langsung jumlah obat yang dibeli. Pengunjung yang akan menebus resep awalnya menyerahkan resep di bagian penerimaan untuk diperiksa kelengkapan resep serta ketersediaan obat yang ingin dibeli dan penentuan harganya. Bila obat yang dibeli tidak ada, maka pasien akan menginfokan kepada pasien apakah bersedia untuk diganti dengan obat merek lain dengan kandungan yang sama atau tidak. Setelah proses pemeriksaan obat, pasien diberitahu jumlah harga untuk melakukan pembayaran. Obat kemudian disiapkan atau diracik jika dibuat sediaan lain. Bila obat diracik, maka sebelum diracik obat akan diperiksa dahulu oleh apoteker apakah obat yang diambil sudah benar. Obat yang sudah selesai disiapkan dibuatkan *copy* resep dan etiket. Obat selanjutnya dimasukkan ke dalam kantung plastik dan diperiksa oleh apoteker sebelum diserahkan untuk memastikan bahwa obat beserta *copy* resep dan etiketnya sudah benar. Pasien kemudian dipanggil untuk menerima obat dan diberikan KIE oleh apoteker. Alur pelayanan resep tunai dapat dilihat pada gambar 3.4.

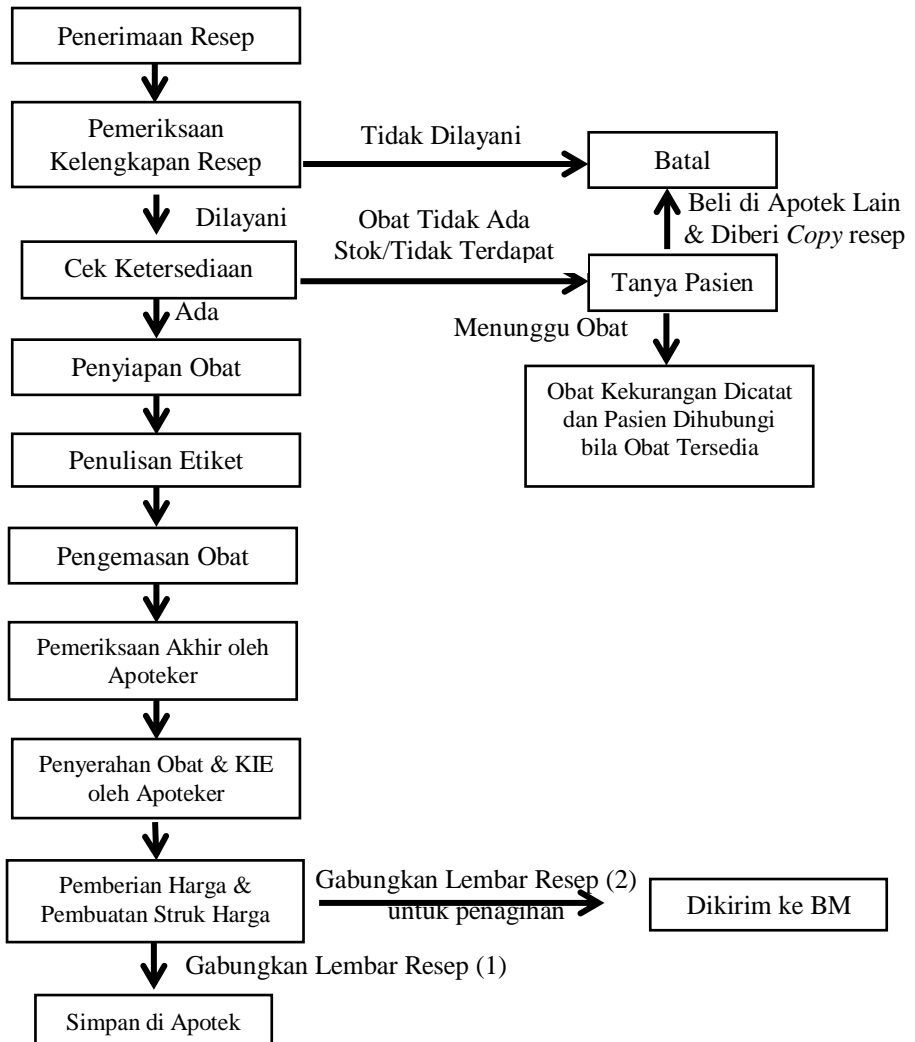
Pelayanan resep kredit merupakan pelayanan resep di mana pasien merupakan keluarga karyawan/pensiunan di perusahaan yang memiliki kerja sama dengan Apotek Kimia Farma seperti PLN. Pasien yang akan membeli secara kredit harus membawa kartu/*fotocopy* PLN Sehat, Lembar Pengesahan (*eligibility*), dan Lembar Tagihan (*discharge*) yang mencantumkan nama pasien dan nama pemilik jaminan kesehatan serta resep rangkap putih dan

merah. Setelah resep diserahkan di bagian penerimaan, pasien tidak melakukan pembayaran apapun. Obat selanjutnya disiapkan dengan yang di resep dan dipasang etiket sebelum dilakukan pemeriksaan akhir oleh apoteker. Pasien dipanggil untuk menerima obat dan dilakukan KIE oleh apoteker.

Obat yang diberikan pada resep kredit merupakan obat yang ada dalam daftar perjanjian antara pihak PLN dengan Apotek Kimia Farma sehingga bila ada obat dalam daftar perjanjian yang saat itu tidak ada, maka pihak Apotek Kimia Farma tidak boleh melakukan retur (pengembalian uang) namun menyediakan obat tersebut sesegera mungkin untuk diberikan nanti atau beberapa hari setelahnya. Jika ada obat yang diresepkan namun tidak ada dalam daftar obat, maka pasien diberi pilihan untuk membeli obat tersebut secara tunai atau diberi *copy* resep untuk membeli obat di apotek lain. Resep kredit yang sudah masuk akan dihargai dan struk dicetak dua kali di mana struk akan digabungkan dengan resep putih untuk disimpan apotek sementara struk lainnya akan digabung dengan resep merah untuk dikirimkan ke BM yang diperlukan dalam proses penagihan. Alur pelayanan resep kredit dapat dilihat pada gambar 3.5.



Gambar 3.4 Alur Pelayanan Resep Tunai

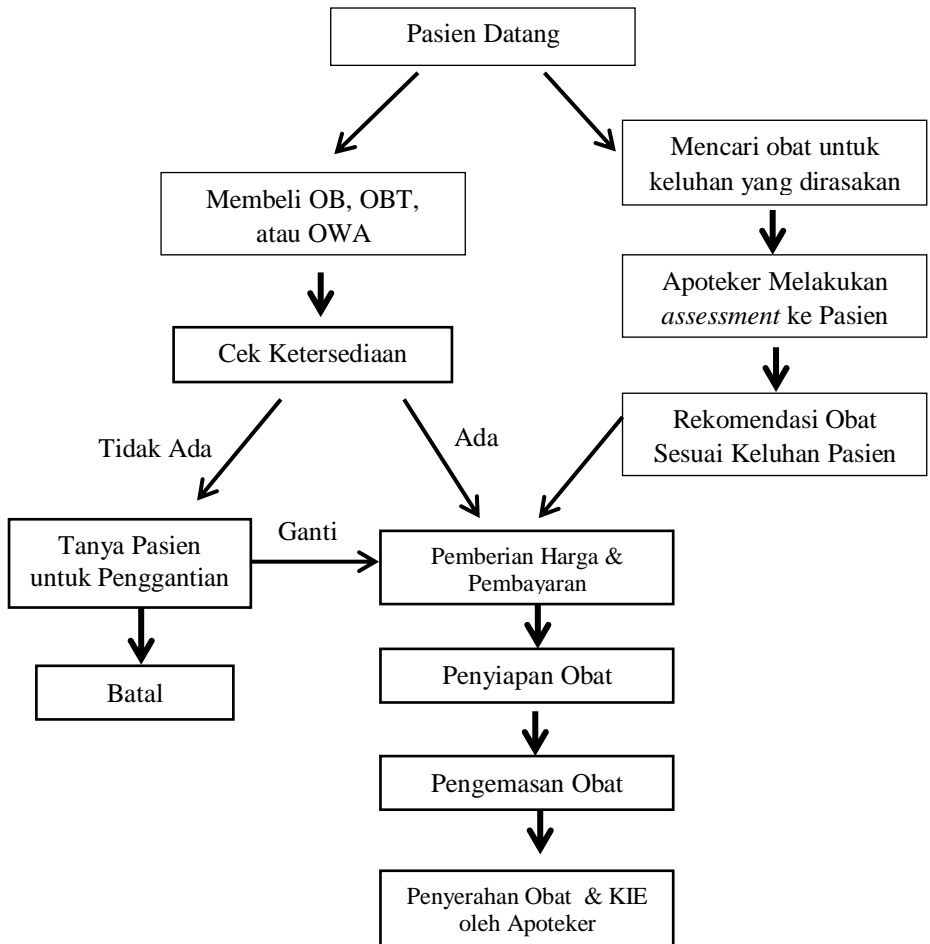


Gambar 3.5 Alur Pelayanan Resep Kredit (PLN)

3.7.2 Pelayanan Non-Resep di Apotek/Upaya Penyembuhan Diri Sendiri (UPDS)

Pelayanan non resep merupakan pelayanan apabila pasien datang ke apotek untuk membeli obat tanpa resep atau datang dengan keluhan sakit tertentu. Pasien yang ingin membeli obat tertentu tanpa resep akan dilayani bila ingin membeli obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat wajib apotek sementara untuk pembelian obat lain dengan resep serta obat psikotropika dan narkotika tidak dilayani. Secara umum alur pembeliannya serupa dengan pelayanan resep tunai. Pengemasan obat yang dibeli tanpa resep dibungkus kantung plastik tanpa pemberian etiket. Obat akan diserahkan oleh apoteker disertai penjelasan mengenai cara pemakaian obat.

Apabila pasien datang ke apotek tanpa resep namun memiliki keluhan sakit tertentu, maka apoteker akan membantu pasien dalam memilih obat. Apoteker akan melakukan *assessment* terhadap pasien tersebut dan mencatatnya di lembar pelayanan swamedikasi seperti keluhan apa yang dialami pasien, berapa lama keluhan terjadi, obat apa yang dikonsumsi sebelumnya. Selanjutnya apoteker merekomendasikan obat yang akan sesuai dengan keluhan pasien. Selanjutnya pasien membayar obat yang dibeli dan menunggu sementara obat disiapkan. Obat dikemas dalam kantung plastik tanpa pemberian etiket. Apoteker menyerahkan obat kepada pasien serta menjelaskan kegunaan dan cara penggunaan obat, bila setelah obat habis keluhan pasien belum hilang maka disarankan untuk menghubungi dokter. Alur pelayanan non-resep dapat dilihat pada gambar 3.6.



Gambar 3.6 Alur Pelayanan Non-Resep